

«УТВЕРЖДАЮ»

Главный врач

ООО «Эстетический центр «СВИСС ПЕРФЕКШЭН»

_____ Власенко В.М.

«20» февраля 2016 г.

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ФИЗИЧЕСКИМ ЛИЦАМ

1. Общие положения

1. Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления Обществом с ограниченной ответственностью «Эстетический центр «СВИСС ПЕРФЕКШЭН» гражданам платных медицинских услуг.
2. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:
 - «платные медицинские услуги» - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан на основании Договоров (далее - Договор);
 - «пациент» - физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с Договором. На пациента распространяется действие Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
 - «заказчик» - физическое лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с Договором в пользу пациента;
 - «исполнитель» - Общество с ограниченной ответственностью «Эстетический центр «СВИСС ПЕРФЕКШЭН», медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги потребителям на основании лицензии № ЛО-77-01-011819 от 19 февраля 2016 г. на осуществление медицинской деятельности, выданной Департаментом здравоохранения города Москвы по адресу: г. Москва, площадь Журавлёва, д. 12, тел.: (495) 963-46-85; перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность в соответствии с лицензией: при осуществлении доврачебной медицинской помощи по: медицинскому массажу, сестринскому делу, физиотерапии. При осуществлении амбулаторно-поликлинической медицинской помощи, в том числе: в) при осуществлении специализированной медицинской помощи по: косметологии (терапевтической), физиотерапии. При оказании первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной, медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: сестринскому делу в косметологии, функциональной диагностике; при оказании первичной врачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: организации здравоохранения и общественному здоровью, терапии; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: диетологии, кардиологии, мануальной терапии, неврологии, организации здравоохранения и общественному здоровью, ультразвуковой диагностике, эндокринологии. При проведении медицинских осмотров, медицинских освидетельствований и медицинских экспертиз организуются и выполняются следующие работы (услуги): при проведении медицинских экспертиз по: экспертизе временной нетрудоспособности).
3. Настоящие Правила оказания платных медицинских услуг физическим лицам являются неотъемлемой частью Договора на предоставление платных медицинских услуг, заключаемых исполнителем с пациентом (заказчиком).
4. Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объёму и срокам оказания, определяются по соглашению сторон Договора, если федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены другие требования.

2. Условия и форма предоставления платных медицинских услуг

1. Общество с ограниченной ответственностью «Эстетический центр «СВИСС ПЕРФЕКШЭН» (далее - исполнитель) оказывает платные медицинские услуги в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями, утв. Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. № 1006, Порядками оказания медицинской помощи, утвержденными Министерством здравоохранения Российской Федерации, настоящими Правилами.
2. Любое заинтересованное лицо может получить на информационном стенде исполнителя по адресу: 129090, г. Москва, ул. Гиляровского д. 7, а также на сайте www.stemphys.ru точную информацию о видах и стоимости оказываемых исполнителем медицинских услуг, условиях, порядке и форме предоставления и порядке оплаты, информацию о наименовании исполнителя, адресе места нахождения, данных регистрационного документа о внесении сведений об Исполнителе в Единый государственный реестр юридических лиц, регистрирующем органе, сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень услуг, составляющих медицинскую деятельность, наименование, адрес места нахождения и телефон регистрирующего органа), об уровне профессионального образования и квалификации специалистов (медицинских работников), участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, режиме работы исполнителя, графике работы указанных специалистов, адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.
3. Исполнитель предоставляет для ознакомления по требованию пациента и (или) заказчика: копию устава исполнителя; копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность исполнителя.
4. В случае, если при предоставлении платных медицинских услуг потребуется предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни пациента (заказчика) при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы в соответствии с Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".
5. Платные медицинские услуги предоставляются исполнителем при наличии информированного добровольного согласия пациента (законного представителя потребителя), данного пациентом (заказчиком) путем подписания Договора на оказание платных медицинских услуг либо отдельного бланка.
6. Предоставление платных медицинских услуг оформляется Договором, которым, наряду с настоящими Правилами, регламентируются условия и сроки их получения, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон.
7. Исполнитель оказывает платные медицинские услуги как лично, так и с привлечением третьих лиц, оставаясь ответственным перед пациентом (заказчиком) за исполнение условий заключенного Договора.
8. Услуги оказываются по ценам согласно Прейскуранту цен, утверждаемому Главным врачом исполнителя. Прейскурант размещается в доступном для посетителей месте медицинском учреждении исполнителя, а также на сайте.

9. Сроки оказания медицинских услуг согласовываются пациентом (заказчиком) и исполнителем в заключенном Договоре на основании сроков, установленных Прейскурантом цен, с учетом конкретных технических возможностей исполнителя и требований законодательства РФ.

3. Порядок и форма предоставления платных медицинских услуг

1. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве - требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.
2. В случае, если федеральным законом, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации предусмотрены обязательные требования к качеству медицинских услуг, качество предоставляемых платных медицинских услуг должно соответствовать этим требованиям.
3. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.
4. Исполнитель предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию:
 - о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;
 - об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.
5. Исполнитель обязан при оказании платных медицинских услуг соблюдать установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации и учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.
6. Исполнителем после исполнения договора выдаются потребителю (законному представителю потребителя) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

3. Порядок оформления Договора на оказание платных медицинских услуг

1. Оформление Договора осуществляется на основании обращения пациента (заказчика) и, в случаях установленных законодательством РФ, предъявления им документов, удостоверяющим личность. При желании пациент (заказчик) может заказать услуги по проведению исследования анонимно.
2. Договор составляется в 2 экземплярах, один из которых находится у исполнителя, второй – у заказчика.
3. На предоставление платных медицинских услуг может быть составлена смета. Ее составление по требованию потребителя (заказчика) или исполнителя является обязательным, при этом она является неотъемлемой частью договора.
4. Забор биологического материала для проведения исследования осуществляется исполнителем.
5. Пациент (заказчик) обязан выполнять требования (в том числе к забору материала),

обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение необходимых для этого сведений. В противном случае исполнитель не может гарантировать качество предоставляемой услуги.

6. Биологический материал для исследования может предоставляться пациентом (заказчиком) самостоятельно. В этом случае исполнитель не несет ответственности за качество результатов исследования материала, отобранного и хранившегося с нарушением установленных требований и правил. Исполнитель оставляет за собой право отказаться от проведения исследований материала, отобранного самостоятельно.
7. Информация о номере заказа, присвоенном в заключаемом с пациентом (заказчиком) Договоре, является конфиденциальной. Исполнитель не несет ответственности за последствия получения информации третьими лицами о номере заказа, возникшие в результате намеренного или неосторожного разглашения ее пациентом (заказчиком).
8. Пациент (заказчик) обязан хранить Договор и кассовый чек до полного расчета с исполнителем и получения результатов.
9. Получение пациентом (заказчиком) консультации врача, забор биоматериала, выполнение исполнителем исследования либо иной, предусмотренной в Договоре услуги, является моментом исполнения исполнителем своих обязательств по Договору предоставления платных медицинских услуг.

4. Порядок расчетов

1. Пациент (заказчик) обязан полностью оплачивать оказанные ему услуги путем внесения денежной суммы в кассу исполнителя, либо иным способом, предусмотренным действующим законодательством, Договором и настоящими Правилами.
2. При оплате Договора предусмотрен как наличный, так и безналичный расчет, в том числе с использованием карт VISA, VISA-ELEKTRON, MAESTRO и MASTERCARD.
3. Подтверждением исполнения обязанности пациента (заказчика) по оплате услуг по безналичному расчету является зачисление денежных средств на счет исполнителя.
4. Потребителю (заказчику) в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной бланк строгой отчетности (документ установленного образца)).

5. Льготы

1. Исполнителем могут устанавливаться скидки на определённые услуги в зависимости от проводимых акций и спецпредложений Центра.
2. Размер и условия предоставления скидок утверждается приказом Главного врача и размещается в доступном для потребителей месте.
3. Исполнитель оставляет за собой право на предоставление иных видов скидок в порядке, утвержденном внутренним (локальным) актом.

6. Выдача результатов лабораторных исследований

1. Исполнитель оказывает платную медицинскую услугу и выдает результаты исследования при условии полной оплаты пациентом (заказчиком) услуг исполнителя в соответствии с условиями заключенного Договора. Информация о состоянии здоровья пациента, а также о самом факте обращения за медицинской помощью, предоставляется с соблюдением требований федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных» самому пациенту (заказчику), лицу, уполномоченному пациентом (заказчиком) путем выдачи доверенности либо указания его фамилии и инициалов в Договоре, а Также законным представителям пациента.
2. Результаты исследований по полностью оплаченному Договору выдаются по выбору пациенту (заказчику) при личном визите или электронной почте с учетом следующих особенностей:
 - результаты проведенных исследований на ВИЧ выдаются только при личном визите;
3. Основанием для выдачи результатов проведенных исследований является номер Договора или код заказа.
4. В исключительных случаях результат может быть выдан по документам, удостоверяющим личность, которые предъявлялись при оформлении договора, за исключением случаев, когда Заказчик оформлял заказ анонимно и в иных, установленных действующим законодательством РФ, случаях.

7. Изменения условий Договора, расторжение Договора

1. В случае, если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных Договором, исполнитель обязан предупредить об этом пациента (заказчика). Без согласия пациента (заказчика) дополнительные медицинские услуги не предоставляются.
2. Срок проведения дополнительных исследований исчисляется с момента оформления дополнительного заказа.
3. Результаты проведенных дополнительных исследований выдаются только после полной оплаты услуг в соответствии с Договором, дополнительным заказом.
4. В случае отказа пациента после заключения Договора от получения медицинских услуг Договор расторгается. Исполнитель информирует пациента (заказчика) о расторжении Договора по инициативе пациента, при этом пациент (заказчик) оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по Договору.

8. Ответственность сторон

1. В случае невозможности выполнения исполнителем заказанных услуг по техническим или иным объективным причинам, существенного нарушения сроков оказания услуг, указанных в Договоре, пациент (заказчик) имеет право по своему выбору:
 - отказаться от исполнения услуг по заключенному Договору, в части касающейся нарушения обязательств исполнителя, и потребовать в этой части возврата уплаченной суммы;
 - сделать заказ повторно или переоформить Договор с зачетом внесенных денежных средств.
2. Возврат и зачет денежных средств осуществляется в день предъявления письменного требования по документу, удостоверяющему личность пациента (заказчика) с предоставлением заключенного Договора и кассового чека.

3. Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение Договора, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение, произошло вследствие непреодолимой силы, по вине пациента (заказчика), а также по иным основаниям, независящим от действий исполнителя.
4. В необходимых случаях документы, удостоверяющие личность, представляемые пациентом (заказчиком), проверяются исполнителем на подлинность и действительность по внешним признакам с разумной тщательностью. Исполнитель не несет ответственности за последствия возможной фальсификации документов, удостоверяющих личность и/или указание пациентом (заказчиком) иных недостоверных сведений.
5. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.
6. Вред, причиненный жизни или здоровью пациента в результате предоставления некачественной платной медицинской услуги, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.
7. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляет Главный врач ООО «Эстетический центр «СВИСС ПЕРФЕКШЭН».

9. Иные условия

1. Сведения о пациенте (заказчике), факте обращения за медицинской помощью, диагнозе и иные сведения о состоянии здоровья и частной жизни лица (персональные данные), полученные в результате обследования и лечения в связи с оказанием исполнителем медицинских услуг, относятся к категории врачебной тайны и не подлежат разглашению третьим лицам, кроме случаев, установленных действующим законодательством РФ. Обработка персональных данных Заказчика/пациента осуществляется с соблюдением требований федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных» исключительно в целях надлежащего исполнения заключенного с Заказчиком Договора, в научных и исследовательских целях, либо в иных установленных действующим законодательством РФ случаях. Подпись Заказчика на Договоре подтверждает его согласие на обработку указанных им персональных данных в вышеперечисленных целях исполнителем, иными привлеченными исполнителем лицами, список которых размещается в доступном для посетителей месте по адресу исполнителя.
2. Медицинское исследование по выявлению ВИЧ-инфекции проводится исполнителем в соответствии с Законом от 30 марта 1995 года № 38-ФЗ «О предупреждении распространения в Российской Федерации заболевания, вызываемого вирусом иммунодефицита человека «ВИЧ-инфекции» (далее - ФЗ РФ № 38-ФЗ).
3. В случае выявления ВИЧ-инфекции у лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, работники учреждений, проводивших медицинское освидетельствование, уведомляют об этом законных представителей указанных лиц (п.2, ст.13 ФЗ РФ № 38-ФЗ).
4. Исполнитель не производит выдачу официального документа о наличии или об отсутствии ВИЧ-инфекции у освидетествуемого лица.

10. Разрешение претензий

1. Все разногласия сторон Договора на оказание платных медицинских услуг решаются путем переговоров, при предъявлении пациентом (заказчиком) оригинала заключенного с исполнителем Договора на предоставление платных медицинских услуг либо иных идентифицирующих пациента (заказчика) данных.
2. Каждая поступившая претензия пациента (заказчика) регистрируется в Книге жалоб и предложений и рассматривается администрацией исполнителя в сроки, установленные законом «О защите прав потребителя», после чего пациенту (заказчику) дается ответ в соответствии с утвержденной исполнителем процедурой. Требования пациента (заказчика) о расторжении Договора на предоставление платных медицинских услуг, о возврате денежных средств, оплаченных пациентом (заказчиком) за услуги по Договору, должны быть оформлены пациентом (заказчиком) в письменном виде (на бумажном носителе).
3. Требования, связанные с недостатками оказанной услуги могут быть заявлены пациентом (заказчиком) при принятии оказанной услуги или в ходе оказания услуги либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии оказанной услуги, в течение одного месяца с момента оказания медицинской услуги исполнителем.
4. Жалобы и предложения пациентов (заказчиков), внесенные в Книгу отзывов и предложений рассматриваются уполномоченным сотрудником исполнителя в соответствии с Инструкцией по ведению Книги отзывов и предложений.